

Comunicado

El Indecopi verifica el respeto a los derechos de los consumidores durante próximas celebraciones y feriado largo a nivel nacional

Ante la conmemoración del Día de Todos los Santos, la celebración del Día de la Canción Criolla y Halloween, así como el feriado largo decretado por el Ejecutivo, el Indecopi, a través de la Dirección de Fiscalización (DFI) y Oficinas Regionales (ORI) ha desplegado diversas acciones a nivel nacional para verificar y asegurar el respeto de los derechos de los consumidores:

- Ante el posible incremento de viajes por el próximo feriado nacional (01 y 02 de noviembre), la DFI se encuentra monitoreando a las empresas de transporte terrestre y aéreo, a fin de constatar que se brinde a los usuarios un servicio idóneo, así como información oportuna, veraz y accesible.
- En ese sentido, se está monitoreando los terminales terrestres de Plaza Norte y Yerbateros, de manera articulada con la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancía (SUTRAN). En simultáneo, personal de fiscalización del Indecopi se encuentra en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, verificando el cumplimiento de lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Asimismo, al interior del país y con apoyo de la ORI Chimbote, se viene realizando el monitoreo en el terminal terrestre El Chilbador (Ancash - Chimbote).
- Mediante estas acciones se comprobará si efectivamente los proveedores de transporte terrestre cumplen con:
 - Exhibir los precios de los pasajes en el establecimiento.
 - Informar en los boletos de viaje el seguro contratado.
 - Implementar algún mecanismo que acredite la recepción del equipaje.
 - Informar y cumplir con el horario de salida de sus unidades.
 - Difundir y habilitar un número telefónico y medio alternativo para la recepción de quejas y reclamos a distancia.
 - Implementar del Libro de Reclamaciones y aviso de este.
- Respecto al transporte aéreo se viene verificando lo siguiente:
 - Cumplimiento de itinerarios de vuelos.
 - Implementación del Libro de Reclamaciones y el aviso respectivo.
 - Cumplimiento de las medidas de protección ante demoras o cancelaciones de vuelos.
- En las regiones de Ancash-Chimbote y Cerro de Pasco, adicionalmente se viene realizando el monitoreo a proveedores de servicios de hospedajes y restaurantes, a fin de constatar:
 - La exhibición de los precios.
 - Implementación del Libro de Reclamaciones y aviso de este.
- En atención a las festividades del 31 de octubre (Día de la Canción Criolla y Halloween), la DFI inició acciones de supervisión a las empresas organizadoras y promotoras de 27 eventos, recordándoles además el cumplimiento de sus obligaciones entre ellas:
 - Contar con las autorizaciones y permisos municipales.

- Contar con la resolución de otorgamiento de garantías inherentes al orden público, otorgado por la Dirección de Autorizaciones Especiales y Garantías del Ministerio del Interior, en los casos que corresponda.
 - Brindar información oportuna, suficiente, veraz y relevante respecto del evento.
 - Contar con el protocolo de bioseguridad de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Salud.
 - Contar con las medidas de seguridad necesarias.
 - No incurrir en prácticas discriminatorias.
 - Garantizar el acceso a personas con discapacidad.
 - Brindar los productos y servicios de acuerdo con lo ofrecido en su publicidad, así como a través de sus diferentes canales.
 - Cumplir con comunicar oportunamente la cancelación o reprogramación del evento y adoptar las medidas inmediatas para efectuar los reembolsos de dinero.
- De igual modo, en regiones se ha realizado dicha advertencia a 115 proveedores de servicios entre organizadores de eventos, restaurantes y hoteles.
 - Adicionalmente, se ha requerido información a 15 municipalidades de Lima, así como a municipalidades provinciales y distritales en regiones sobre los permisos otorgados, exhortándolas además a actuar en el marco de sus competencias.
 - La DFI y las ORIS a nivel nacional mantendrán la alerta este fin de semana para una actuación oportuna ante cualquier incumplimiento que se pueda dar en el marco de sus competencias.
 - Es preciso indicar que la Oficina del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez mantendrá su atención presencial en los siguientes horarios:
 - 29 de octubre, 01 y 02 de noviembre de 2021: de 06:00 am. a 08:00 pm.
 - 30 y 31 de octubre: de 06:00 am. a 02:00 pm.
- A través del WhatsApp Aeropuerto (985197624) la atención se brindará las 24 horas del día.
- Finalmente, se informa a la ciudadanía que el Indecopi mantendrá su atención presencial en los MAC de Arequipa, Piura, Callao y Lima Norte, en los siguientes horarios:
 - 01 de noviembre de 2021: de 09:00 am. a 01:00 pm.
 - 02 de noviembre de 2021: de 08:00 am. a 04:45 pm.
 - El Indecopi reafirma su compromiso de velar por la defensa de la competencia y la protección de los derechos de los consumidores, a fin de contrarrestar los posibles incumplimientos de los proveedores ante el incumplimiento de las normas.
 - La entidad recuerda a la ciudadanía que cuentan con los siguientes canales de comunicación para reportar cualquier situación que pudiera afectarlos como consumidores:



- Formulario web “Vigilancia Ciudadana”: <https://cutt.ly/jiW4l8m>.
- Servicio Reclama Virtual: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>.
- Las líneas telefónicas 224 7777, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe para consultas y reclamos.
- WhatsApp Aeropuerto: 985 197 624 (atención las 24 horas del día).

Lima, 29 de octubre de 2021